INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AI JPS N° 12-2018

JUNTA DE PROTECCION SOCIAL
Lilliana Rojas
02 OCT 2018
GERENCIA GENERAL

ÁREA SISTEMAS

TEMA:

EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN A NIVEL INSTITUCIONAL

PREPARADO POR:

WEN JIE ZHEN WU
PROFESIONAL II

ANDRÉS MARTÍNEZ PORRAS
PROFESIONAL II

28 DE SETIEMBRE DE 2018

JUNTA DE PROTECCION SOCIAL
TECNOLOGIAS DE INFORMACION
02 OCT. 2018
8:37
RECIBIDO

DIRIGIDO A:
GERENCIA GENERAL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

INDICE DEL INFORME

RESUMEN EJECUTIVO i
1. INTRODUCCION. 1
1.1. Antecedentes del estudio. 1
1.2. Objetivo General del estudio. 1
1.3. Objetivos específicos 1
1.4. Alcance del estudio. 1
1.5. Período revisado. 1
1.6. Limitaciones. 1
1.7. Metodología. 2
1.8. Procedimientos utilizados para efectuar el estudio. 2
1.9. Normativa sobre deberes en el trámite de informes de Auditoría. 3
2. RESULTADOS DEL ESTUDIO. 4
2.1. Clasificación de las mesas de servicio 4
2.1.1. Responsabilidades de la asignación de las mesas de servicio 4
2.1.2 Verificación de las mesas de servicio en estado Tramitado-atendido 6
2.1.3 Verificación de las mesas de servicio pendientes 7
2.1.4 Tendencia de las mesas de servicio 9
2.1.5 Inconsistencias en categorización de las mesas de servicio. 10
2.2. Aspectos relacionados con políticas y procedimientos de la mesa de servicios, que no fueron valorados por esta Auditoría debido al faltante de componentes que son parte del procedimiento. 12
2.3. Identificadores de desempeño y SLA 15
2. CONCLUSIONES. 16
3. RECOMENDACIONES. 18
4. OBSERVACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN 19

RESUMEN EJECUTIVO

Informe de Auditoría AI JPS Nº 12-2018

Evaluación de los servicios prestados por el Departamento de Tecnologías de Información a nivel institucional

En cumplimiento al Plan Anual de Trabajo para el año 2018, se realizó un estudio sobre los servicios prestados por el Departamento de Tecnologías de Información a nivel institucional. Este estudio tiene como alcance el período comprendido entre enero 2018 a abril 2018, ampliando el mismo cuando fue considerado necesario.

El objetivo general del presente estudio, es verificar los servicios prestados por el Departamento de Tecnologías de Información, mediante la atención de las mesas de servicio realizadas en los sistemas institucionales.

El Departamento de Tecnología de la Información, cuenta con políticas y procedimientos para la administración de la mesa de servicio, único sistema que registra todas las solicitudes de trabajo de los usuarios relacionadas con los sistemas institucionales, soporte u otros servicios referentes a las actividades tecnológicas.

Dentro de las políticas de administración de la mesa de servicio, finge un rol llamado "Administrador de problemas", que es el responsable de analizar las tendencias de incidentes recurrentes y reportarlos al administrador de la mesa de servicio, el cual desde el punto de vista funcional, puede reducir la cantidad de mesa de servicio que ingresan al Departamento de Tecnologías de la Información, ya que una gran parte de las solicitudes ingresadas, corresponde a reversiones, modificación de algún dato en la base de datos o anulaciones de algún proceso, acción que los dueños de cada proceso podrían gestionar propiamente con alguna opción del sistema y reducir la carga de trabajo para ese departamento.

En las muestras seleccionadas, se encuentran mesas de servicio que están atendidas, pero no anotan la acción que respalda lo realizado, además hay mesas de servicio que se registran con una categoría, pero en la descripción, corresponde a otra, se visualiza una débil clasificación de la información, de las soluciones que da el Departamento de Tecnologías de la Información, a las mesas de servicio. Además de las inconsistencias encontradas, hay una gran cantidad de solicitudes pendientes de períodos anteriores.

Las guías de solución a los problemas que los usuarios reportan en sus solicitudes, son un insumo para la atención primaria de las mesas de servicio, pero dichas guías no se realizan por parte de los encargados, lo cual podría facilitar a los técnicos y encargados la atención de los problemas.

Los acuerdos de nivel de servicio establecidos no se cumplen, y según lo establece el procedimiento, no existe la encuesta descrita en el procedimiento, para obtener la retroalimentación del usuario final.

Cabe destacar, que la Auditoría Interna en su función asesora y fiscalizadora realiza estudios en los cuales por medio de las recomendaciones giradas en sus *"Informes de Auditoría"*, trata de proporcionar una garantía razonable de que las actuaciones del jerarca, los titulares subordinados y todos los colaboradores de la Institución, se apeguen a sanas prácticas, y se ejecuten dentro del marco técnico y legal vigente, por lo que se emiten recomendaciones las cuales se dirigen a fortalecer la estructura de control interno implantada por las diferentes dependencias administrativas y que se relacionan con el mejoramiento continuo de los servicios prestados por el Departamento de Tecnologías de la Información.

Es de importancia destacar, que es responsabilidad de la administración tomar las medidas correspondientes para llevar a cabo la aplicación de las recomendaciones que son emitidas por esta Autoría Interna, o proponer medidas alternas que minimicen o eliminen los factores de riesgo determinados, que de materializarse expone a los titulares y subordinados a las sanciones que disponen los artículos N° 36, N° 37, N° 38 y N° 39 de la Ley General de Control Interno N° 8292.

1. INTRODUCCION.

1.1. Antecedentes del estudio.

El presente estudio se elaboró en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo del Área de Sistemas para el período 2018.

1.2. Objetivo General del estudio.

Verificar los servicios prestados por el Departamento de Tecnologías de Información, mediante la atención de las solicitudes realizadas en los sistemas institucionales, mediante las mesas de servicio

1.3. Objetivos específicos

1) Evaluar y clasificar las solicitudes realizadas por medio de las mesas de servicio.

2) Comprobar el cumplimiento de la normativa y los controles definidos para la atención de las mesas de servicio.

3) Determinar el tiempo de atención de las mesas de servicio.

1.4. Alcance del estudio.

Este estudio abarca los procesos que lleva el Departamento de Tecnologías de la Información, en la atención de las mesas de servicios solicitadas por los funcionarios de la Junta de Protección Social.

1.5. Período revisado.

El análisis comprende el periodo entre enero 2018 a mayo 2018.

1.6. Limitaciones.

Debido al atraso, de la información solicitada al Departamento de Tecnologías de la Información, se tuvo que disminuir la muestra para cada caso de estudio.

Mediante nota JPS-AI-678-2018 del 03 de setiembre se solicitaron al Departamento de Tecnologías de la Información, los informes correspondientes a las labores del Administrador de la Mesa de Servicio y de los técnicos, los cuales no fueron proporcionados a la conclusión del informe, por lo cual, no pudieron ser evaluados, para dicho estudio.

1.7. Metodología.

Para la realización de este estudio se consultó:

a) Ley General de Control Interno N° 8292 del 18 de julio del 2002, en cuanto a los artículos N° 8, N° 10, Nº 15 y N° 16, referidos al Sistema de Control Interno.

b) Normas de Control Interno para el Sector Público, (Publicado en La Gaceta N° 26 del 6 de febrero del 2009), Normas Nº 1.4, Nº 1.5 N° 4.3, N° 4.4, N° 5.4, Nº 5.5 y Nº 5.6 sobre Responsabilidad de los Jerarcas y Titulares Subordinados respecto al Sistema de Control Interno, Protección y conservación del patrimonio, Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información, Gestión documental, Archivo Institucional y Calidad de la información.

c) Normas Técnicas para la gestión y Control de las tecnologías de información

d) COBIT 4.0

e) Manual de procedimientos de TI-JPS

f) Manual Políticas de Administración TI-JPS

1.8. Procedimientos utilizados para efectuar el estudio.

Para llevar a cabo el presente estudio se siguieron los siguientes procedimientos:

- Recolección de correspondencia y otra documentación relacionada con la comunicación de los estándares y políticas.
- Recopilación de la normativa relacionada con el tema en estudio.
- Revisión de las políticas, procedimientos.
- Revisión de la Valoración de Riesgo efectuada por la Administración Activa sobre el área o proceso sujeto a estudio.
- Validación de los procesos mediante observación y entrevista.
- Revisión de datos solicitados de las mesas de servicios.

1.9. Normativa sobre deberes en el trámite de informes de Auditoría.

De conformidad con lo que establece la Contraloría General de la República, se transcriben los artículos Nº 36, Nº 37, Nº 38 y Nº 39 de la Ley General de Control Interno Nº 8292, publicada en la Gaceta Nº 169 de 4 de setiembre del 2002:

"Artículo 36.- Informes dirigidos a los titulares subordinados

Cuando los informes de auditoría contengan recomendaciones dirigidas a los titulares subordinados, se procederá de la siguiente manera:

a) El titular subordinado, en un plazo improrrogable de diez días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, ordenará la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de ellas, en el transcurso de dicho plazo elevará el informe de auditoría al jerarca, con copia a la auditoría interna, expondrá por escrito las razones por las cuales objeta las recomendaciones del informe y propondrá soluciones alternas para los hallazgos detectados.

b) Con vista de lo anterior, el jerarca deberá resolver, en el plazo de veinte días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la documentación remitida por el titular subordinado; además, deberá ordenar la implantación de recomendaciones de la auditoría interna, las soluciones alternas propuestas por el titular subordinado o las de su propia iniciativa, debidamente fundamentadas. Dentro de los primeros diez días de ese lapso, el auditor interno podrá apersonarse, de oficio, ante el jerarca, para pronunciarse sobre las objeciones o soluciones alternas propuestas. Las soluciones que el jerarca ordene implantar y que sean distintas de las propuestas por la auditoría interna, estarán sujetas, en lo conducente, a lo dispuesto en los artículos siguientes.

c) El acto en firme será dado a conocer a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente, para el trámite que proceda.

Artículo 37.- Informes dirigidos al jerarca

Cuando el informe de auditoría esté dirigido al jerarca, este deberá ordenar al titular subordinado que corresponda, en un plazo improrrogable de treinta días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de tales recomendaciones, dentro del plazo indicado deberá ordenar las soluciones alternas que motivadamente disponga; todo ello tendrá que comunicarlo debidamente a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente.

Artículo 38.- Planteamiento de conflictos ante la Contraloría General de la República

Firme la resolución del jerarca que ordene soluciones distintas de las recomendadas por la auditoría interna, esta tendrá un plazo de quince días hábiles, contados a partir de su comunicación, para exponerle por escrito los motivos de su inconformidad con lo resuelto y para indicarle que el asunto en conflicto debe remitirse a la Contraloría General de la República, dentro de los ocho días hábiles siguientes, salvo que el jerarca se allane a las razones de inconformidad indicadas.

La Contraloría General de la República dirimirá el conflicto en última instancia, a solicitud del jerarca, de la auditoría interna o de ambos, en un plazo de treinta días hábiles, una vez completado el expediente que se formará al efecto. El hecho de no ejecutar injustificadamente lo resuelto en firme por el órgano contralor, dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas en el capítulo V de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, N° 7428, de 7 de setiembre de 1994.

Artículo 39.- Causales de responsabilidad administrativa

El jerarca y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable a la respectiva relación de servicios..."

2. RESULTADOS DEL ESTUDIO.

2.1. Clasificación de las mesas de servicio

2.1.1. Responsabilidades de la asignación de las mesas de servicio

En una revisión efectuada al "Procedimiento para la administración de la mesa de servicios" *(el cual está incluido en el "Manual de procedimientos de la administración de Tecnologías de la Información de la JPS")* se determinó que la responsabilidad de revisar, dar la primera atención al cliente y escalar los tiquetes a los técnicos de segundo nivel, corresponde a los técnicos se soporte de la empresa IPL (*empresa externa que brinda servicios de mantenimiento*) y no a funcionarios de la Junta de Protección Social.

Según consulta efectuada, mediante correo electrónico de fecha 28 de agosto de 2018, al señor Ronald Ortiz Méndez, jefe del Departamento de Tecnologías de la Información, la distribución de responsabilidades se desglosa de la siguiente manera.

Cuadro N°1
Responsabilidades de la mesa de servicio

Responsabilidades de la mesa de servicio	
Responsabilidad	**Funcionario**
Administrador de la mesa de servicio	Randall Espinoza
Administrador de problemas	Ronald Gutiérrez
Técnico de primer nivel	Soporte técnico IPL (terceros)
Técnico de segundo nivel	Analistas y desarrolladores, Novacom y personal de planta

Fuente: información suministrada por el Sr Ronald Ortiz Mendez, jefe del Departamento de Tecnologías de la Información mediante correo electrónico.

Para los técnicos de primer nivel, se encuentran definidas las siguientes labores, en el Procedimiento para la Administración de la Mesa de Servicio como se indica a continuación:

> "*2. Recibir el tiquete.*
>
> *Se recibe el registro del tiquete en la herramienta de Mesa de Servicio.*"
>
> "*11. Determinar el nivel de escalamiento.*
>
> *Se determina el nivel de escalamiento requerido para resolver el tiquete, el mismo puede ser escalado a un proveedor o bien a un segundo nivel de atención de la Mesa de Servicio (al experto en la materia de alguna de las áreas del Departamento de TI.)*"

De igual forma la Política para la Administración de la Mesa de Servicio Establece:

> "...
> *b. Escalamiento de tiquetes*
>
> *Todo tiquete (solicitud, consulta, reclamo, reporte de incidente) debe ser atendido por el primer nivel de la mesa de servicio.*"

Las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información, en su "*Capítulo III Implementación de tecnologías de información*", "*3.4 Contratación de terceros para la implementación y mantenimiento de software e infraestructura*", establece:

"f. Implementar un proceso de transferencia tecnológica que minimice la dependencia de la organización respecto de terceros contratados para la implementación y mantenimiento de software e infraestructura tecnológica"

De acuerdo a lo anterior, la labor de dar la primera atención y escalar los tiquetes a los técnicos de segundo nivel, fue asignada a funcionarios de la empresa IPL, al ser un servicio externo, se depende completamente de un tercero en el rol de técnico de primer nivel, existiendo un riesgo de que las solicitudes de mesa de servicio incluidas en el sistema institucional, queden sin ser valoradas y que lleve más tiempo para ser atendidas, si no se tiene dicho contrato vigente, eventualmente se puede recargar dicha labor en otros funcionarios de mayor nivel, aumentando los tiempos de atención.

2.1.2 Verificación de las mesas de servicio en estado Tramitado-atendido

El Departamento de Tecnologías de la Información, facilitó a esta Auditoría, un listado de las solicitudes a la mesa de ayuda que se encontraban en el estado de "TRAMITADO-ATENDIDO" (ver tabla N°1), este estado se refiere a las solicitudes que ya se tramitaron y que se encuentran concluidas en el sistema. Con esta muestra se determinó que las solicitudes que se listan a continuación, no poseen acciones o formularios de atención, tal como debería de ser de acuerdo a su estado:

Tabla N°1
Solicitudes Atendidas

Periodo	UnidadSolicitante	NumSolicitud	Estado	Accion	Formulario de atencion
2,018	LOTERIAS	244	TRAMITADO - ATENDIDO	No se visualiza en el archivo de acciones	No se visualiza en el archivo formularios_atencion
2,018	ACCIÓN SOCIAL	69	TRAMITADO - ATENDIDO	No se visualiza en el archivo de acciones	No se visualiza en el archivo formularios_atencion
2,018	DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	727	TRAMITADO - ATENDIDO	No se visualiza en el archivo de acciones	No se visualiza en el archivo formularios_atencion
2,018	LOTERIAS	741	TRAMITADO - ATENDIDO	No se visualiza en el archivo de acciones	No se visualiza en el archivo formularios_atencion
2,018	GERENCIA DE OPERACIONES	561	TRAMITADO - ATENDIDO	No se visualiza en el archivo de acciones	Se agregan los campos solicitados en al ventana.
2,018	GERENCIA DE OPERACIONES	566	TRAMITADO - ATENDIDO	No se visualiza en el archivo de acciones	Se agrega el reporte a la ventana de Caja Rapida de Depositos
2,018	CONTRALORIA DE SERVICIOS	50	TRAMITADO - ATENDIDO	Favor pasar el dll correspondiente al modulo de Contraloria de Servicios a produccion.	No se visualiza en el archivo formularios_atencion
2,018	GERENCIA DE OPERACIONES	575	TRAMITADO - ATENDIDO	No se visualiza en el archivo de acciones	Se valida que un usuario no pueda retirar loteria si este se encuentra en estado cancelado, aun si ya se le realizó algun envio para el. Ademas se valida que cuando se cancela un adjudicatario, y este tiene ligado algun permiso para representante, el permiso quede en estado de cancelado inmediatamente.
2,018	DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	784	TRAMITADO - ATENDIDO	No se visualiza en el archivo de acciones	Se incluye proceso de agregar componentes de accion 37a la hora de
2,018	MERCADEO	330	TRAMITADO - ATENDIDO	No se visualiza en el archivo de acciones	No se visualiza en el archivo formularios_atencion

Fuente: archivo Script Solicitudes_sql, Atencion, formularios_atencion, proporcionado por el Departamento de Tecnologías de la Información.

En la muestra, se puede observar en la columna de "Acción" y "Formulario de atención", que no indica cuáles fueron las acciones ejecutadas por cada uno de los técnicos responsables de atender las solicitudes de mesas de servicios, sin esto, es difícil tener conocimiento de cuáles fueron las acciones realizadas por cada uno de los técnicos para efectuar la solución definitiva del problema.

2.1.3 Verificación de las mesas de servicio pendientes

En lo que corresponde a las mesas de servicio pendientes, se logró determinar que existen solicitudes con más de 30 días de antigüedad (Ver Tabla N° 2), sin que hayan sido asignadas al área correspondiente para su análisis o atención; además de dichas solicitudes se comprobó que existen solicitudes sin atención de años anteriores (Ver Tabla N° 3).

Tabla N° 2
Solicitudes Pendientes

Periodo	UnidadSolicitante	NumSolicitud	Fecha	Estado	Dias al corte del estudio 31 de mayo
2,018	GERENCIA DE OPERACIONES	897	30/04/2018 00:00:00	Pendiente	31
2,018	DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	903	30/04/2018 00:00:00	Pendiente	32
2,018	LOTERIAS	892	27/04/2018 00:00:00	Pendiente	36
2,018	MERCADEO	887	26/04/2018 00:00:00	Pendiente	38
2,018	GERENCIA DE OPERACIONES	889	26/04/2018 00:00:00	Pendiente	39
2,018	RECURSOS MATERIALES	876	25/04/2018 00:00:00	Pendiente	41
2,018	CONTABILIDAD	878	25/04/2018 00:00:00	Pendiente	42
2,018	PLAT. SERVICIO AL CLIENTE SJ	882	25/04/2018 00:00:00	Pendiente	43
2,018	PLAT. SERVICIO AL CLIENTE SJ	864	24/04/2018 00:00:00	Pendiente	45
2,018	RECURSOS MATERIALES	869	24/04/2018 00:00:00	Pendiente	46

Fuente: archivo Script Solicitudes_sql, proporcionado por el Departamento de Tecnologías de la Información.

Tabla N° 3
Solicitudes Pendientes por periodos

Periodo	Cantidad pendientes
2013	32
2014	62
2015	343
2016	356
2017	420
Total	**1,213.00**

Fuente: nota JPS-GG-TI-0730-2018

Según la matriz de priorización, que se encuentra en el *Procedimiento para la administración de la mesa de servicio*, cuando se trata de una solicitud de impacto mínimo, la atención al tiquete debería de darse en un tiempo de 20 días o menos.

Imagen N° 1
Matriz de valoración

Impacto \ Urgencia	Mínimo	Bajo	Normal	Alto	Crítico
Mínimo	≤ 20 días	≤ 20 días	≤ 15 días	≤ 15 días	**≤ 5 días**
Bajo	≤ 20 días	≤ 15 días	≤ 15 días	≤ 5 días	**≤ 3 días**
Normal	≤ 15 días	≤ 15 días	≤ 5 días	**≤ 3 días**	**≤ 3 días**
Alto	≤ 15 días	≤ 5 días	**≤ 3 días**	**≤ 3 días**	≤ 1 día
Crítico	≤ 5 días	**≤ 3 días**	**≤ 3 días**	≤ 1 día	≤ 1 día

Escala	Prioridad del tiquete
	Mínimo
	Bajo
	Normal
	Alto
	Crítico

Tiempos de resolución de los tiquetes según la prioridad.

Prioridad del tiquete	Tiempo de resolución de los tiquetes
Mínimo	≤ 20 días hábiles
Bajo	≤ 15 días hábiles
Normal	≤ 5 días hábiles
Alto	≤ 3 días hábiles
Crítico	≤ 1 día hábiles

Fuente: PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO

Al haber tantas solicitudes pendientes de periodos anteriores, no solo incumplen con las métricas establecidas, sino que además, se evidencia una falta de seguimiento para determinar cuáles pueden ser eliminadas por haber perdido vigencia en el tiempo.

2.1.4 Tendencia de las mesas de servicio

En el periodo en estudio y de acuerdo a una muestra revisada, se visualiza en las solicitudes de servicio, un porcentaje muy alto con una tendencia a la corrección de datos, tal y como se muestra en la siguiente imagen:

Imagen N° 2
Solicitudes de corrección de datos

Periodo	NumSolicitud	Asunto	Descripción
2018	129	VINCULAR DEBITO BANCARIO	FAVOR VINCULAR EL DEBITO NO. 11182602 DEL 11/01/2018 A LA FACTURA DC-010-2017. LO ANTERIOR POR CUANTO AL FINALIZAR EL PROCESO NO PERMITE ENVIARLA
2018	602	VINCULAR DEBITO BANCARIO	FAVOR VINCULAR EL DEBITO BANCARIO N° 14592601 DEL 12/03/2018 CON LA FACTURA DCP-012-2018. LO ANTERIOR POR CUANTO NO SE PUEDE ENVIAR LA FACTURA. CABE AGREGAR QUE TODOS LOS MESES SE PRESENTA ESTE INCIDENTE EN ESTE PROCESO, POR LO QUE SE SOLICITA LA REVISION DEL MISMO PARA SOLUCIONAR EL PROBLEMA. MUCHAS GRACIAS
2018	374	VINCULAR DEBITO BANCARIO CON FACTURA	FAVOR VINCULAR DEBITO BANCARIO N° 14545305 DEL 12/02/2018 CON LA FACTURA N° DCP-011-2018. LO ANTERIOR POR CUANTO NO SE PUEDE ENVIAR LA FACTURA.
2018	478	RESTAURACION DE ESTADO DE FACTURA	FAVOR QUITAR LA ANULACION DE LA FACTURA N° 18885 CORRESPONDIENTE A CADENA DE EMISORAS COLUMBIA SA CEDULA JURIDICA 3-101-013528 Y DEJAR EN SU ESTADO ORIGINAL AL CIERRE DE DICIEMBRE 2017.
2018	42	RESTRICCION DE PAGO	SE SOLICITA HABILITAR EL PROCESO DE REGISTRAR/APROBAR FACTURAS SOBRE LOS NUEVE DIAS POSTERIORES Y NO CON CINCO COMO ACTUALMENTE ESTA. ADEMAS, QUE ESTÉ HABILITADO HASTA EL 09 DE ENERO 2018.
2018	89	REVERSAR ASIENTO CONTABLE	BUENOS DÍAS, SE SOLICITA FAVOR REVERSAR EL ASIENTO CONTABLE NO. 34854 DEL 29 DE DICIEMBRE DEL 2017, GRACIAS
2018	373	REVERSAR DISTRIBUCIÓN DE ENERO 2018	REVISAR DISTRIBUCIÓN REALIZADA CORRESPONDIENTE A PRODUCTOS FIANCIEROS DE UTILIDADES ENERO 2018 Y REVERSAR PARA VOLVER A DISTRIBUIR EN FORMA CORRECTA.
2018	756	REVERSAR EVALUACION DEL DESEMPEÑO DE VANESA	REVERSAR EVALUACION DEL DESEMPEÑO DE VANESA VEGA ASTORGA
2018	472	REVERSAR LIQUIDACIÓN SORTEO 4472	BUENAS, SEGÚN OFICIO GG-GO-PSC-043-2018, SE SOLICITA REVERSAR LA LIQUIDACIÓN DEL SORTEO DE LOTERÍA NACIONAL 4472 SORTEO PRIMERO DE CONSOLACIÓN DEL DOMINGO 24-12-2017, YA QUE SE REVERSÓ EL REPORTE DE LA COMPRA POR UN SOBRANTE, ES IMPORTANTE INDICAR QUE ESTA REVERSIÓN ES URGENTE, YA QUE EL SORTEO CADUCÓ EL 23 DE FEBRERO, POR LO QUE YA SE DEBE REALIZAR LA LIQUIDACIÓN OFICIAL. GRACIAS,
2018	504	REVERSAR MODIFICACIÓN PRESUPUESTARIA	FAVOR REVERSAR LA MODIFICACIÓN PRESUPUESTARIA NO. 94 YA QUE SE INTERCAMBAIRON LAS CUENTAS Y SE AFECTARON PARTIDAS QUE NO SE REQUERIAN.
2018	818	REVERSAR VALIDACIONES	EN EL MÓDULO DE LIQUIDACIONES-VALIDACIONES-REGISTRO DE VENTAS Y DEVOLUCIONES, REVERSAR LA VALIDACION DE LAS VENTAS Y DEVOLUCIONES DEL SORTEO #6294 YA QUE LOS COMPAÑEROS DE LOTERÍAS TUVIERON QUE HABILITARLO DE NUEVO PARA QUE EL CAJERO DE LA SUCURSAL DEL COOPEALIANZA DE CAÑAS DESCARGARA LA LOTERIA YA QUE NO LO HABÍA HECHO. GRACIAS.
2018	673	REVERSAR VALIDAION Y REVISAR ERROR	FAVOR REVERSAR LA VALIDACION DE CAMBIO PREMIOS DEL DIAS 17-03-2018 YA QUE AL REALIZAR LA VALIDACION DE CAMBIO PREMIOS, NO CREO LA CUENTA POR COBRAR TRANSITORIA RUTA: MOVIMIENTOS BANCARIOS - OPERACION - VALIDACION CAMBIO PREMIOS. REFERENCIA: REPORTE DE INCIDENTE #336-2018 ADJUNTO ARCHIVO CON ERROR QUE DIO EL SISTEMA AL VALIDAR

Fuente: archivo Script Solicitudes_sql, proporcionado por el Departamento de Tecnologías de la Información.

Como se observa en la imagen, existen solicitudes de corrección por parte de usuarios de los sistemas en aspectos tales como: modificaciones o anulación de los datos aplicados a los procesos cotidianos llevados a cabo mediante el uso de los sistemas informáticos.

Las acciones descritas en la imagen citada, pueden ser realizadas directamente por los dueños de los procesos operativos, sin necesidad de que se gestionen los cambios por medio del Departamento de Tecnologías de la Información, manteniéndose los procesos de control correspondientes por parte de los superiores.

Las Normas Técnicas para la Gestión y el Control de las Tecnologías de Información, en su Capítulo III "Implementación de tecnologías de información", "3.2 Implementación de software", establece:

> "*Definir los criterios para determinar la procedencia de cambios y accesos de emergencia al software y datos y los procedimientos de autorización, registro, supervisión y evaluación técnica, operativa y administrativa de los resultados de esos cambios y accesos*"

El Departamento de Tecnologías de la Información, emplea recursos, tanto en tiempo como humano, al resolver problemas a través de la mesa ayuda, que podrían ser resueltos directamente por los usuarios de los sistemas, recursos que dicho departamento podría utilizar en otras actividades afines a su misión institucional.

2.1.5 Inconsistencias en categorización de las mesas de servicio.

En las solicitudes de servicio almacenadas en la base de datos, se encontró un porcentaje alto de inconsistencias en la columna de "*Categorización*" y "*Subcategorización*", en las cuales no se anota la verdadera categoría a la cual pertenecen. A continuación se presenta el desglose:

Imagen N°3
Solicitudes por categoría y sub-categoría

Periodo	NumSolicitud	Descripcion	Categoria	SubCategoria
2,018	271	PARA APLICAR EL COSTO DE MANO DE OBRA EN LOS DEPARTAMENTOS PRODUCTIVOS (PRODUCCIÓN Y CEMENTERIOS), EL SISTEMA DE COSTOS, CUENTA CON LA APLICACIONES RUTA: SISTEMA COSTOS, CONTABILIDAD-COSTOS, INTERFAZ RECURSOS HUMANOS E IMPORTAR SALARIOS. EN "INTERFAZ RECURSOS HUMANOS", SE LE DA PARA QUE ACTUALICE EL COSTO DE MANO DE OBRA ESTIMADO A APLICAR A LAS TAREAS REPORTADAS DURANTE EL PERIODO HASTA QUE SE CARGA LA PLANILLA CON LOS SALARIOS DEVENGADOS AL FINAL DEL MES. ESTA APLICACIÓN SE PUEDE ACTUALIZAR LAS VECES QUE SE REQUIERA, NO OBSTANTE LA ÚLTIMA REALIZADA, TRAE LOS SALARIOS DUPLICADOS O BIEN PARECE QUE AL SALARIO LE ESTÁ SUMANDO EL "SALARIO ESCOLAR", QUE SE PAGA EN ENERO-2018. SE REQUIERE LA VERIFICACIÓN DEL PROCESO DE APLICACIÓN EN LA APLICACIÓN INTERFAZ RECURSOS HUMANOS PA RA LA EXCLUSIÓN DEL SALARIO DUPLICADO POR CUANTO EL MISMO ACTUALIZO O ALTERO EL COSTO DE LAS TAREAS REPORTADAS, ASÍ COMO AFECTA EL COSTO DE LOS SORTEOS TRASLADADOS DE PRODUCCIÓN A DESPACHO SÍ EN ESTE MOMENTO APLICAN TRASLADOS VÍA SISTEMA.	Hardware-Equipos.	Impresoras.
2,018	284	FAVOR DEL SORTEO DE LOTERIA POPULAR 6282-6283 ELIMINAR LA DUPLICIDAD DE PAQUETES DEL 1545 AL 1600 SERIES 160 A LA 302 EMISION 1 Y 2	Solicitud acceso al Dominio	N/A
2,018	285	SE SOLICITA MODIFICAR EN EL MODULO DE CONTABILIDAD GENERAL- ASIENTOS LOTERIA ELECTRONICA GTECH DE LA SIGUIENTE MANERA: BOLSA DE PREMIOS 55 %: CUENTA ACTUAL CUENTA NUEVA 2.1.4.01.99.99.9.20 2.2.4.01.99.01 2.1.4.01.99.99.9.22 2.2.4.01.99.02 GARANTIZACION DE LA BOLSA: CUENTA ACTUAL CUENTA NUEVA 2.1.4.01.99.99.9.20 2.2.4.01.99.01	Solicitud de acceso a bases de Datos	N/A
2,018	288	HABILITAR EL PERIODO DE PRIMER SEMESTRE DE 2017 DEL ENVIO DE LIQUIDACIONES DE LA ORGANIZACION 941	Hardware-Equipos.	Impresoras.
2,018	296	CONSOLA CORPORATIVA PAGO DE PREMIOS ADMINISTRACION HABILITAR LOTERIA PAGADA REPORTE DE TRANSACCIONES, PERO EN ESE REPORTE NO APARECE NINGUN DATO DEL SOLICITADO, LOTERIA POPULAR 6277, SERIE 009, NUMERO 89, EMISION 1, 10 FRACCIONES POR LO QUE ME DIRIJO ENTONCES A : CONSOLA CORPORATIVA PAGO DE PREMIOS ADMINISTRACION HABILITAR LOTERIA PAGADA BUSQUEDA DE LOTERIA, EN ELLA SE OBSERVA QUE LA MISMA YA FUE INCLUIDA POR OTRO USUARIO, PERO NO APARECE EN EL REPORTE ANTERIOR. POR FAVOR REVISAR ESTE REPORTE YA QUE TODA TRANSACCIÒN DEBE APAREDER INMEDIATAMENE EN REPORTES DE LOTERÌA GRACIAS SE ABJUNTA PRUEBA.	Hardware-Equipos.	Impresoras.
2,018	306	BUENAS TARDES EN EL REPORTE HISTORICO NO APARECEN LOS PARTICIPANTES DIRECTOS DE LA SIGUEINTE SEMANA Y LA FECHA DEL REPORTE	Hardware-Equipos.	Impresoras.
2,018	314	EN VIRTUD QUE EL SABADO 03 DE FEBRERO, NO SE REALIZO PROGRAMA RUEDA DE LA FORTUNA, SE SOLICITA QUE LAS ACTIVACIONES DE LOTERIA INSTANTANEA, CHANCES Y LOTERIA NACIONAL QUE PARTICIPABAN EN DICHO PROGRAMA, PARTICIPEN EN CONJUNTO CON LAS DEL 10 DE FEBRERO, ADICIONALMENTE SE SOLICITA QUE SE REALICEN EN LAS ACTAS LOS AJUSTES QUE CORRESPONDAN, CONSIDERANDO LAS FECHAS DE LAS ACTIVACIONES,	Solicitud acceso al Dominio	N/A
2,018	346	INSTALACIÓN DE IMPRESORA XEROX C505.	Solicitud de equipo nuevo.	N/A
2,018	364	HJHGJHGJHGJGJHGIYTUT	Hardware-Equipos.	Impresoras.

Fuente: archivo Script Solicitudes_sql, proporcionado por el Departamento de Tecnologías de la Información.

Como se muestra en la imagen, existen solicitudes de modificación de base de datos, a las cuales se les asignó una categoría de "*Hardware-Equipos*" o "*Solicitud acceso al Dominio*".

En el procedimiento descrito para la "Administración de la mesa de servicio", en el "4. PROCEDIMIENTO", "1. SUB PROCEDIMIENTO DE REGISTRO Y CLASIFICACION DE TIQUETES", indica:

> *"Para el registro del tiquete se deberá incluir como mínimo los siguientes requisitos:...Tipo y categoría: se determina la categoría a la cual pertenece el tiquete."*

Las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información, en su *"Capítulo I Normas de aplicación general" "1.4.4. Seguridad en las operaciones y comunicaciones"*, establece:

> *"a. Implementar los mecanismos de control que permitan asegurar la no negación, la autenticidad, la integridad y la confidencialidad de las transacciones y de la transferencia o intercambio de información"*

Al haber una inconsistencia en la información de categoría y sub-categoría en las mesas de servicio, no permite categorizar correctamente cada una de las solicitudes, generando que la información registrada no sea integra en la base de datos.

2.2. Aspectos relacionados con políticas y procedimientos de la mesa de servicios, que no fueron valorados por esta Auditoría debido al faltante de componentes que son parte del procedimiento.

Esta Auditoría Interna como parte de los objetivos del informe daría seguimiento a los siguientes procesos relacionados con la mesa de ayuda:

- Verificación del flujo del proceso de una mesa se servicio según en el procedimiento
- Validación de los registros y ejecución de las guías de solución
- Informes y análisis realizados por el "Administrador de problemas", para reducir la cantidad de solicitudes recurrentes.

Sin embargo, durante el proceso de ejecución del informe, se pudo comprobar la ausencia de algunos componentes que forman parte de los procedimientos, a continuación se presenta un detalle:

2.2.1 Verificación del flujo de proceso de una mesa de servicio según el Procedimiento para la Administración de la Mesa de Servicio.

Al encontrar un faltante de varios de los componentes involucrados en el Procedimiento para la Administración de la Mesa de Servicio, no se puede trazar un flujo adecuado del proceso, dichos componentes son:

1. ***Sub procedimiento de registro y clasificación de tiquetes, en los siguientes apartados:***

"7. Identificar solución conocida del tiquete en la base de conocimientos de guías de atención de tiquetes.
Se realiza una búsqueda en las guías de atención de tiquetes, para detectar tiquetes similares de acuerdo con sus síntomas y consecuencias, a fin de seguir la solución propuesta en las guías. Si existe una solución conocida se continúa en el paso 8, de lo contrario ir al paso 10."

2. ***Sub procedimiento de resolución de tiquetes***

"22. Registro de la guía de solución.
Se registra la nueva guía de solución respecto al tiquete solucionado, la guía debe contener los pasos a seguir para brindar una respuesta y solución al tiquete de la misma categoría y naturaleza."

3. ***Sub procedimiento de cierre de tiquetes***

"26. Aplicar la encuesta de satisfacción
Se aplica la encuesta de satisfacción sobre el servicio recibido por parte de la Mesa de Servicio de TI, con respecto a la solicitud atendida."

4. ***Procedimiento de administración de problemas***

Dicha responsabilidad está asignada, pero la jefatura del Departamento de Tecnologías de Información, señaló que no lo puede realizar por falta de personal:

"*Conforme a lo comunicado en reiteradas ocasiones, existe un déficit importante de Recurso Humano, de cara a la alta demanda de servicios tecnológicos, lo cual a la fecha nos imposibilita implementar la administración de problemas. Se están realizando las gestiones necesarias ante la administración para disponer de dicho recurso."*

En vista de lo anterior, los procesos actuales que realiza el Departamento de Tecnologías de la Información, no está acorde a los procedimientos definidos en el manual de procedimientos, por tal razón, no se pudo corroborar el trazado de una mesa de servicios.

2.2.2 Validación de los registros y ejecución de las guías de solución (*pasos a seguir para la atención de un problema específico*)

Esta Auditoría como parte de los objetivos de este informe, efectuaría una verificación de las guías de solución las cuales están definidas en el "Procedimiento para la Atención a las mesas de servicio", las mismas son insumo principal para los técnicos de primer nivel, ya que son los encargados de dar la atención primaria a las mesas de servicio que ingresan al sistema, el procedimiento correspondiente a esta cita:

> "*22. Registro de la guía de solución.*
> *Se registra la nueva guía de solución respecto al tiquete solucionado, la guía debe contener los pasos a seguir para brindar una respuesta y solución al tiquete de la misma categoría y naturaleza.*"

No obstante, dichas guías no existen según nota JPS-GG-TI-0730-2018, de fecha 10 de setiembre 2018 suscrita por el señor Ronald Ortiz Méndez, la cual textualmente indica:

> "*Específicamente algo que se llame guía de solución no existe en la mesa de servicio ya que lo que se trata de implementar es una mesa de ayuda autosuficiente y en cada solicitud queda el registro de qué acciones son las que se realizan mismas que cuentan con una opción de consulta para futuras referencias.*" *(Sic)*

Por consiguiente, no se puede aplicar un seguimiento a lo estipulado en el procedimiento, el cual establece que las guías de solución son pasos a seguir para la atención de un problema específico.

2.2.3 Informes y análisis realizados por el "Administrador de problemas", para reducir la cantidad de solicitudes recurrentes.

Una de las funciones primordiales del Administrador de Problemas, es identificar la raíz de los incidentes recurrentes y brindar una solución definitiva, así indicado en el Manual de Procedimientos de Tecnologías de Información:

> "*33. Identificar tiquetes de incidentes recurrentes*
>
> *Se identifica en los registros históricos de la Mesa de Servicio, si existen tiquetes de incidentes recurrentes o sin solución definitiva. A fin de identificar la causa raíz de estos incidentes y brindar una solución definitiva.*"

"36. Crear un tiquete de problema.

Se crea en la herramienta de Mesa de Servicio el nuevo tiquete de problemas procediendo con la clasificación, categorización y priorización del problema. Se debe adjuntar al tiquete el análisis de tendencias realizado y vincular los incidentes asociados al problema."

Del mismo modo según el Manual de Políticas del Departamento de TI, establece que el "Administrador de la mesa de servicio" es responsable de monitorear, investigar y reportar el desempeño de la Mesa de Servicio a la Jefatura de Tecnologías de Información, los últimos lunes de cada mes.

El Departamento de Tecnologías de la Información, establece en nota JPS-GG-TI-0730-2018, que no puede cumplir con dicha labor, en vista del déficit de personal, pero tiene dicha función asignada al Sr Ronald Gutiérrez (ver cuadro N°1, de este informe):

"Conforme a lo comunicado en reiteradas ocasiones, existe un déficit importante de Recurso Humano, de cara a la alta demanda de servicios tecnológicos, lo cual a la fecha nos imposibilita implementar la administración de problemas. Se están realizando las gestiones necesarias ante la administración para disponer de dicho recurso."

Al no existir esta labor dentro del Departamento citado, provoca que los usuarios confeccionen mesas de servicio, para un mismo problema, saturando con solicitudes y aumentando la carga de trabajo de esa unidad administrativa.

2.3. Identificadores de desempeño y SLA

Los acuerdos de nivel de servicio deben estar siempre en interacción de dos partes: el que presta el servicio y el que lo recibe, por lo tanto, es primordial ejecutar encuestas de satisfacción para tener una retroalimentación, que permita el mejoramiento continuo de la calidad de los servicios.

El SLA, según el Procedimiento para la Administración de la Mesa de Servicio se define como:

"Acuerdo de Nivel de Servicio: Acuerdo entre un proveedor de servicio de TI y un cliente. El SLA describe el servicio de TI, documenta los objetivos de nivel de servicio y especifica las responsabilidades del proveedor de servicio de TI y del cliente. Un único SLA puede cubrir varios servicios de TI o varios clientes.

Entiéndase por cliente los usuarios de los servicios brindados por el Departamento de Tecnologías de Información."

En el Procedimiento citado y en relación con la mesa de servicio, se establece lo siguiente:

"26. Aplicar la encuesta de satisfacción

Se aplica la encuesta de satisfacción sobre el servicio recibido por parte de la Mesa de Servicio de TI, con respecto a la solicitud atendida.
Nota: Si la encuesta no es respondida en tres días hábiles se cerrará con una nota positiva."

Por otro lado, mediante la nota JPS-GG-TI-0730-2018, la jefatura del Departamento de Tecnologías de la Información, establece el proceso de finalización de la mesa de servicio como el visto bueno, por parte del usuario, del servicio recibido, tal como se transcribe a continuación:

"Al final de cada mesa el usuario firma a satisfacción el pase a producción en el formulario de pruebas del Área de Gestión de Desarrollo y Mantenimiento de Recursos de TI, en ese momento quien lo atiende pasa la solicitud a atendida, y luego el usuario si no está conforme por algún inconveniente puede devolverla o bien la termina de pasar a concluida"

De acuerdo a lo mencionado, el jefe del Departamento de Tecnologías de la Información, no está acorde a los procedimientos definidos, y aparentemente, tampoco da la oportunidad al usuario de realizar una evaluación del servicio prestado.

Al no aplicar una encuesta de satisfacción, no se puede medir el nivel de servicio prestado por el Departamento de Tecnologías de la Información a los clientes internos o externos, por ende no se puede saber en cuales servicios requieren mejorar.

2. CONCLUSIONES.

Esta Auditoría Interna desarrollo el estudio denominado: "*Evaluación de los Servicios Prestados por el Departamento de Tecnologías de Información a Nivel Institucional*", mediante las mesas de servicio, según lo establecido en sus políticas y procedimientos, de lo anterior, se concluye lo siguiente:

El "*Procedimiento para la administración de la mesa de servicios*" establece que la responsabilidad de revisar, dar la primera atención al cliente y escalar los tiquetes a los técnicos de segundo nivel, corresponde a los técnicos se soporte de la empresa IPL (*empresa externa que brinda servicios de mantenimiento*) y no a funcionarios de la Junta de Protección Social. Por tratarse de un servicio externo, se depende completamente de un tercero en el rol de técnico de primer nivel, existiendo un riesgo de dependencia y falta de traslado de conocimientos a funcionarios de la institución, en caso de terminación del contrato con esa empresa.

Se determinaron mesas de servicios que fueron atendidas por el Departamento de Tecnologías de Información, sin embargo, en los registros de atención no tienen estipuladas las acciones o formulario de atención llevadas a cabo por los encargados de su atención, esto no permite identificar qué tipo de acciones se realizaron para dar por finalizada la labor o corregido el error.

En lo que corresponde a las mesas de servicio pendientes, se logró determinar que existen solicitudes con más de 20 días de antigüedad, sin que hayan sido asignadas al área correspondiente para su análisis o atención; además se comprobó que existen solicitudes sin atención de años anteriores, sumando un total de 1213 solicitudes pendientes, desde el año 2013.

En el periodo en estudio se visualizó en las solicitudes de servicio, un porcentaje muy alto con una tendencia a la corrección de datos en aspectos tales como: modificaciones o anulación de los datos aplicados a los procesos cotidianos llevados a cabo mediante el uso de los sistemas informáticos. Este tipo de correcciones pueden ser realizadas directamente por los dueños de los procesos operativos, sin necesidad de que se gestionen los cambios por medio del Departamento de Tecnologías de la Información, disminuyendo las tareas de dicho unidad administrativa con lo cual podría dirigir sus esfuerzos a la atención de otro tipo de solicitudes.

En la tabla donde se registran las mesas de servicio, se observó un porcentaje alto de inconsistencias en la columna de "Categorización" y "Subcategorización", en las cuales no se anota la verdadera categoría a la cual pertenecen, al no efectuarse una descripción adecuada en la categoría ocasiona informes inadecuados de los servicios prestados, así como posibles errores en los seguimientos de las tareas realizadas.

Del presente estudio se desprende que los procesos establecidos en el manual de Procedimiento para la Administración de la Mesa de Servicio, no se están cumpliendo, en vista del faltante de varios componentes que interactúan dentro del mismo, los procesos que no se verificaron son: verificación del flujo del proceso de una mesa se servicio según en el procedimiento, validación de los registros y

ejecución de las guías de solución e informes y análisis realizados por el "Administrador de problemas", para reducir la cantidad de solicitudes recurrentes

El manual de políticas establece dos responsables en la administración de la mesa de servicio, el Administrador de la Mesa de Servicio y el Administrador de Problemas, sin embargo, no están efectuando las funciones descritas.

Las encuestas de satisfacción para usuario final no se están realizando, dado que es un insumo primordial para la evaluación de la calidad de servicio prestado por el Departamento de Tecnologías de la Información.

3. RECOMENDACIONES.

A la Gerencia General:

Girar instrucciones al Departamento de Tecnologías de la Información, para dar cumplimiento a las siguientes recomendaciones:

4.1. Revisar la estructura de roles y responsabilidades, para no delegar completamente una función a un tercero contratado. Lo anterior, por cuanto corresponde a la empresa IPL revisar, dar la primera atención al cliente y escalar los tiquetes a los técnicos del segundo nivel.

4.2. Revisar las causas por la cual no se tiene los registros de las acciones de respaldos o formularios de atención, y solicitar de manera obligatoria el registro de los mismos a cada una de las mesas de servicio atendidas.

4.3. Realizar un plan de acción para las solicitudes pendientes de periodos anteriores y los que están excediendo el tiempo definido.

4.4. Ejecutar las funciones descritas para el "Administrador de problemas", para reducir la cantidad de solicitudes recurrentes o de solicitudes que puedan ser administrados por los dueños de los procesos.

4.5. Valorar si es correcto delegar la categorización de las mesas de servicio a los usuarios y verificar que las descripciones estén acordes a lo solicitado por los usuarios.

4.6. Velar por el cumplimiento y la correcta gestión de las guías de solución, según lo establece el "PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO ".

4.7. Aplicar la encuesta de satisfacción, descrita en el "PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO", después de la finalización de la solicitud, y que estas contengan métricas, para que puedan ser tomadas como un indicador de desempeño de los servicios prestados.

4.8. Alinear los procedimientos actuales que lleva a cabo el Departamento de Tecnologías de la Información, al manual de procedimiento para la Administración de la Mesa de Servicio.

4. OBSERVACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN

Al ser las 04:00 p.m. del día 28 de diciembre del 2018, en la oficina de la Gerencia de Desarrollo Social de la Junta de Protección Social, se llevó a cabo la comunicación de resultados del presente Informe de Auditoría Interna mediante la lectura general del mismo. Dicha comunicación fue realizada al señor Julio Canales Guillén, Gerente General a.i., por los funcionarios de la Auditoría Interna señores Wen Zhen Wu y Andrés Martínez Porras. En relación con las recomendaciones del informe, el señor Canales Guillén no tuvo objeciones.

Realizado por:
Andrés Martínez Porras
Profesional II

Realizado por:
Wen Jie Zhen Wu
Profesional II

Revisado por:
José Wong Carrión
Jefe de Área

Aprobado por:
Rodrigo Carvajal Mora
Sub Auditor Interno